

## RESPONSIBILITY OF THE CONSUMER FOR INCORRECT HANDLING OF GOODS AND REFUSAL TO PROVIDE SERVICES UNDER THE DISTANCE CONTRACT UNDER THE CONSUMER PROTECTION ACT

Assist. Prof. Ioana Kaneva, PhD  
 Department of Civil Law, Law Faculty,  
 „Angel Kanchev” University of Ruse  
 Phone: +359889995698  
 E-mail: [ykaneva@uni-ruse.bg](mailto:ykaneva@uni-ruse.bg)

**Abstract:** *Distance contracts are quickly imposed in modern relations, as they provide a quick and easy way to conclude and execute. In view of consumer protection, the Bulgarian legislator regulates them in Article 45 et seq. of the Consumer Protection Act. The distance contract is a contract concluded between a trader and a consumer as part of an organized system of distance selling or providing services at distance without the simultaneous physical presence of the trader and the consumer, through the exclusive use of one or more means of communication until the contract is concluded, including the time of concluding the contract. (Art. 45 of the CPA). One of the basic rights of the consumer, which follows from the nature of the distance contract, is the right of withdrawal. However, its exercise raises certain practical issues related to the consumer's liability for improper handling of goods and refusal to provide services. These issues are the subject of this report.*

*Keywords: distance contract; right of withdrawal; user responsibility.*

Договорите от разстояние се налагат бързо в съвременните отношения, тъй като предоставят бърз и лесен начин за сключване и изпълнение. С оглед защитата на потребителя българският законодател ги регламентира в чл.45 и сл. от Закона за защита на потребителите (ЗЗП). По своята правна същност това е договор, който се сключва между търговец и потребител като част от организирана система за продажби от разстояние или предоставяне на услуги от разстояние без едновременното физическо присъствие на търговеца и потребителя, чрез изключителното използване на едно или повече средства за комуникация от разстояние до сключването на договора, включително в момента на сключване на договора (чл.45 от ЗЗП). Едно от основните права на потребителя, което следва от характера на договора от разстояние, е правото на отказ. Но при неговото упражняване възникват определени практически въпроси, свързани с отговорността на потребителя за неправилно боравене със стоките и отказ от предоставянето на услуги. Тези въпроси са предмет на настоящия доклад.

Договорът от разстояние, съгласно легалната дефиниция на чл.45 от ЗЗП, се сключва между търговец, от една страна, който може да бъде както физическо, така и юридическо лице, възникнало съгласно действащото българско законодателство<sup>284</sup>, и потребител, от друга страна, който може да бъде само физическо лице. В приложното поле на договора от разстояние попадат продажба на стоки и стоки и услуги<sup>285</sup>, предоставяне на услуги, доставка на цифрово съдържание<sup>286</sup>, което не е на траен носител, както и за комунални услуги - доставка

<sup>284</sup> За юридическите лица вж. по-подробно Георгиев, А. „Възникване на юридическите лица според действащото законодателство”, сб. „Научни трудове”, том 58, серия 7.1. Правни науки, Русенски университет „Ангел Кънчев”, 99-105.

<sup>285</sup> Стока е всяка движима материална вещ. Стоки са и вода, газ и електрическа енергия, когато се предлагат за продажба опаковани в ограничен обем или в определено количество. Не се приемат за стоки вещите, продавани при принудително изпълнение или чрез други мерки от оправомощени от закона органи, както и вещите, изоставени или отнегив полза на държавата (§ 13, т. 13 от ДР на ЗЗП). Услуга е всяка материална или интелектуална дейност, която се извършва по независим начин, предназначена е за друго лице и не е с основен предмет прехвърляне владението на вещ (§ 13, т. 14 от ДР на ЗЗП).

<sup>286</sup> Разпоредбата на § 13, т.38 от ЗЗП, като определя, че „цифрово съдържание” са данни, които са произведени и доставени в цифрова форма, като компютърни игри, антивирусни програми, приложения, филми, музика, текстове, електронни книги, вестници, списания, софтуерни или онлайн игри, база данни, интернет сайтове за

на вода, газ или електрическа енергия, когато не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, или за централно отопление. Извън приложното поле на договора от разстояние са сделките, посочени в чл.46 и чл.58, ал.1 и ал.2 от ЗЗП, като посочените разпоредби следва да се тълкуват ограничително<sup>287</sup>.

Правото на отказ на потребителя от договора от разстояние е изрично уредено в чл.50-57 от ЗЗП<sup>288</sup>. То е насочено към защитата на потребителя, който е в положение на по-слаба страна спрямо търговеца, доколкото трябва да се счита, че е по-малко информиран, икономически по-слаб и с по-малко юридически опит в сравнение със съдоговорителя си. Целта на това право е да защити потребителя в особеното положение на договора от разстояние, при което той не може да види и изпробва стоката или да се увери в характера на предоставената услуга преди сключването му.

При упражняването на правото на отказ потребителят трябва да върне стоката, предмет на договора от разстояние, в оригинална опаковка в нейната цялост, пълна окомплектовка с придружаващата я документация и без увреждания. Аксесоар или друг артикул, който представлява част от стоката или пакет, не може да бъде върнат самостоятелно. В чл.55, ал.4 от ЗЗП е предвидено, че потребителят носи отговорност само за намалената стойност на стоките, причинена от изпробването им, различно от необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто им функциониране. Потребителят не носи отговорност за намалената стойност на стоките, когато търговецът не го е уведомил за правото му на отказ по чл.47, ал.1, т.8.

Потребителят има право да се откаже от договор от разстояние, независимо от начина, по който е боравил със стоките по време на периода за отказ<sup>289</sup>. В тази връзка съображение 47 от Директива 2011/83/ЕС<sup>290</sup> категорично посочва, че: „Някои потребители упражняват правото си на отказ, след като са използвали стоките до степен, която превишава необходимото за установяване естеството, характеристиките и доброто функциониране на стоките. В този случай потребителят следва да не губи правото си на отказ от договора, но следва да отговори за евентуално намалената стойност на стоките. [...]”. Следователно, обстоятелството, че стоката е изпробвана от потребителя, не е основание да се накърни правото му на отказ от договора от разстояние, а е само основание търговецът да претендира купувачът да му плати намалената стойност на вещта, като този извод се налага пряко от нормата на чл.55, ал.4 от ЗЗП. Потребителят носи отговорност единствено за намаляване на стойността на отказаните стоки вследствие на тяхното изпробване, различно от необходимото за установяване на тяхното естество, характеристики и добро функциониране. За различно от необходимото следва да се счита всяко изпробване на стоката, което е различно от онова, което се е наложило в практиката за обичайно и разумно изпробване в търговския обект<sup>291</sup>. Ако изпробването е в повече от това, то търговецът ще има основателна претенция за плащане на намалената стойност на вещта, защото стоката не е изпробвана по обичайния начин, което е довело до

залагания и други, независимо дали са достъпни чрез изтегляне или предаване в реално време, посредством материален носител или чрез всякакво друго средство.

<sup>287</sup> В т.см. е постоянната практика на СЕС. Вж. например Решение от 15 април 2010г по дело E. Friz GmbH, C-215/08, точка 32: „В това отношение следва незабавно да се напомни, че съгласно постоянната съдебна практика изключенията от правилата на правото на Съюза за защита на потребителите, трябва да бъдат тълкувани стриктно (вж. по-специално Решение от 13 декември 2001г. по дело Heiningер, C-481/99, Recueil, стр. I-9945, точка 31)”.

<sup>288</sup> За правото на отказ вж. по-подробно Кънева, Й. „Право на отказ при договора от разстояние по Закона за защита на потребителите”, сб. „Научни трудове”, том 59, серия 7.3. Правни науки, Русенски университет „Ангел Кънчев”, с.26-31.

<sup>289</sup> В т.см. е и Решение № 58 от 09.01.2015г. на Окръжен съд – Пловдив.

<sup>290</sup> Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета, относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, ОВ L 304, 22.11.2011, стр.64.

<sup>291</sup> В т.см. в съображение 47 от Директива 2011/83/ЕС е посочено: „С цел да установи естеството, характеристиките и доброто функциониране на стоките потребителят следва да борави със стоките и да ги изпробва така, както това би му било разрешено в магазина.”

нейното овехтяване и нарушаване на търговския ѝ вид. Потребителят, закупуващ стока от разстояние, не може да има по-големи права при изпробването на вещта от онези лица, които я купуват в търговския обект. Преценката дали изпробването на стоките от потребителя надхвърля това, което е било необходимо за установяване на тяхното естество, характеристики и функциониране, се преценява във всеки конкретен случай от съда при възникване на правен спор. В тези случаи търговецът има право да претендира намалената стойност на вещта, но не му дава право да не се съобрази с правото на отказ от договора от разстояние, което има потребителят<sup>292</sup>. Намалената стойност може да се състои по-специално от разходите за почистване и поправка и, ако стоките не могат да бъдат продадени като нови, обективно обоснованата загуба на доход за търговеца при продажбата на върнатата стока като стока втора употреба<sup>293</sup>.

Следва да се има предвид, че „установяването на функционирането” на стоките в този контекст е различно от проверката дали са без дефекти във всяко отношение. Ако стоките се окажат дефектни при последващо използване, потребителят е защитен от законодателството относно продажбите и свързаните с тях гаранции, като Директива 1999/44/ЕО относно някои аспекти на продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции, ЗЗП, ЗЗД и други относими нормативни разпоредби. Потребителят следва да може да отвори опаковката, за да получи достъп до стоките, ако подобни стоки се показват в магазините обикновено в неопаковано състояние. Следователно вредите, причинени на опаковката чрез отварянето ѝ, не са основание за компенсация на търговеца. Но въпреки това всички защитни покрития, нанесени на продукта, следва да бъдат премахнати само когато това е абсолютно необходимо за пробването им.

Директива 2011/83/ЕС не урежда как следва да се прилага отговорността на потребителя вследствие намалената стойност на стоките, като не споменава дали тази отговорност предполага само, че търговецът може да завежда съдебни дела срещу потребителя или че търговецът може едностранно да налага такси на потребителя за щетата, или да намалява размера на възстановяването, дължимо на потребителя, за да компенсира предполагаемата намалена стойност на стоките. Тези въпроси са предмет на общото договорно право и процесуалните закони на държавите-членки на ЕС, както е посочено в чл.3, параграф 5. Държавите членки могат да разрешат на търговците да намалят възстановената сума за върнати стоки, за да се покрие тяхната намалена стойност поради лошо боравене с тях по време на срока за упражняване на правото на отказ. Пред СЕС е поставен въпросът дължи ли потребителят компенсаторно обезщетение при влошаване на качествата на стоката в резултат на използване в съответствие с предназначението ѝ<sup>294</sup>. Съдът приема, че е разпоредбите на чл.6, параграф 1, второ изречение и параграф 2 от Директива 97/7/ЕО не допускат национална правна уредба, която предвижда по общ начин възможността за продавача да поиска от потребителя компенсаторно обезщетение за ползването на придобитата по договор от разстояние стока в случая, когато последният е упражнил правото си на отказ в предвидения срок. Тези разпоредби обаче допускат да се предвиди задължение за потребителя да плати компенсаторно обезщетение за ползването на тази стока, ако същият е използвал споменатата стока по начин, несъвместим с принципите на гражданското право, като добросъвестността или неоснователното обогатяване, при условие, че не се накърнява целта на посочената директива, и по-специално ефикасността и ефективността на правото на отказ, като това следва да се определи от националната юрисдикция.

Българският законодател не урежда последиците за потребителя, когато същият е използвал стоките извън необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто им функциониране<sup>295</sup>. Изключение прави уреждането на последиците при

<sup>292</sup> В т.см. Решение № 2174 от 19.12.2018г. по адм.н.д. № 4585/2018г. по описа на Районен съд – Варна, Решение № 56 от 22.03.2018г. по в.гр.д. № 30/2018г. по описа на Апелативен съд – Пловдив.

<sup>293</sup> В т.см. Ръководство за прилагане на Директива 2011/83/ЕС, стр.54.

<sup>294</sup> Дело *Pia Messner*, C-489/07.

<sup>295</sup> В Решение № 58 от 09.01.2015г. на Окръжен съд – Пловдив се посочва: „В случай на ползване вещта и увреждането ѝ и съответно намаляване нейната стойност, доставчикът би имал право да реализира правата си

отговорността на потребителя в случай на упражняване правото на отказ по договорите от разстояние, които имат за предмет предоставянето на услугите или доставката на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество, или доставянето на централно отопление. Така, когато потребителят направи искане по чл.48, ал.3 или чл.49, ал.9 от ЗЗП, той следва да заплати на търговеца пропорционалната сума на това, което действително му е било предоставено до момента, в който потребителят е уведомил търговеца за упражняване правото на отказ. Пропорционалната сума се изчислява въз основа на крайната цена, уговорена в договора. Ако крайната цена е прекомерно висока, пропорционалната сума се изчислява въз основа на пазарната стойност на това, което действително е било предоставено (чл.55, ал.5 и 6 от ЗЗП). Това се отнася само за случаите, когато потребителят е направил изрично искане предоставянето на услугата да започне по време на срока за отказ. Те не следва да възпрепятстват търговеца активно да предлага на потребителя да отправи такова искане. В същото време те не следва да задължават търговеца да предлага тази възможност или да приема искането на потребителя. Въпреки това, последният губи правото си на отказ след като услугата е предоставена напълно и изпълнението ѝ е започнало с изричното предварително съгласие на потребителя и потвърждение от негова страна, че знае, че ще загуби правото си на отказ, след като договорът бъде изпълнен изцяло от търговеца (чл.57, т.1 от ЗЗП).

В случай че търговецът не изпълни задължението си да уведоми контрагента си за правото на отказ, той няма да носи отговорност дори и стоката да е намалила стойността си. Друга последица от непредставянето на такова уведомление съгласно чл.51 от ЗЗП е, че срокът за отказ се удължава с една година и четиринадесет дни. Това означава, че потребителят може да се откаже от договора след значителен период от време, през който той ефективно е използвал стоките, без да носи никаква отговорност за полученото разкъсване и износване.

Макар правото на отказ да е от ключово значение за потребителите и за доверието им в онлайн търговията, Европейската комисия предлага да се премахнат някои тежести за търговците, свързани с правото на отказ от договори, сключени от разстояние или извън търговския обект. Така например, когато потребител е използвал поръчана стока, вместо само да я пробва по същия начин, по който би го направил в традиционен магазин, той следва повече да няма право да се откаже от договора от разстояние. Това ще намали тежестта върху търговците, свързана с връщането на използвани стоки<sup>296</sup>. Подобно решение би довело до необосновано засягане и ограничаване правата на потребителите, тъй като ще ги лиши от възможността да упражнят пълноценно правото си на отказ. При сега действащата правна регулация се обръща внимание именно на обстоятелството, че на потребителя се дава възможност в законоустановения срок да прецени дали иска да запази действието на сделката или да я прекрати. В случай че потребителят използва стоката по начин, довел до намаляване на стойността ѝ, той дължи компенсаторно обезщетение на търговеца.

## REFERENCES

Georgiev, A., 2019. „Appearance of legal entities under the current legislation”. Proceedings, Volume 58, book 7.1. Law, UNIVERSITY OF RUSE “Angel Kanchev” (Оригинално заглавие: Георгиев, А. „Възникване на юридическите лица според действащото законодателство”, сб. „Научни трудове”, Том 58, серия 7.1. Правни науки, Русенски университет „Ангел Кънчев”).

Kalinkov, S. 2017. (“Restriction of the automatic action of art. 78, para. 2 of the Property Act”. Scientific applied conference on the topic: The role of criminology and related sciences in the fight against crime. Ruse (Оригинално заглавие: Калинков, С. Ограничаване на автоматичното действие на чл. 78, ал. 2 от Закона за собствеността. В: Научно приложна конференция на тема: Ролята на криминологията и сродните ѝ науки в противодействието на престъпността, Русе, 2017).

---

по друг ред, но не и да бъде освободен от задължението за възстановяване на получената сума при заявен отказ от договора.”

<sup>296</sup> Съобщение на Комисията до ЕП, Съвета и Европейския икономически социален комитет относно нов търговски механизъм COM (2018) 183 final.

Kaneva, I. 2020 “Right of withdrawal in distance contracts under the Consumer protection act”, Proceedings, Volume 59, book 7.3. Law Studies, UNIVERSITY OF RUSE “Angel Kanchev” (Оригинално заглавие: Кънева, Й. „Право на отказ при договора от разстояние по Закона за защита на потребителите”, сб. „Научни трудове”, Том 59, серия 7.3. Правни науки, Русенски университет „Ангел Кънчев”)